

# Fogyasztói kalauz

## Jó tanácsok fesztiválóknak

TÁJÉKOZTATÁS ÁRFELTÜNTETÉS TAXI ÉJSZAKAI BÁROK TIPPEK  
ÉS TRÜKKÖK SZAVATOSSÁG JÓTÁLLÁS JAVÍTÁS VAGY CSERE  
REKLAMÁLJUNK, DE HOGYAN HATÁRON ÁTNYÚLÓ PANASZOK

INFORMATION PRICES TAXI NIGHT CLUBS TIPS AND TRICKS  
WARRANTY GUARANTEE REPAIR OR REPLACEMENT COMPLAINT  
RULES CROSS-BORDER CONSUMER COMPLAINTS

## Useful tips for tourists

NFH

NEMZETI  
FOGYASZTÓVÉDELMI  
HATÓSÁG



Európai Fogyasztói Központ  
Magyarország 



European Consumer Centre  
Hungary 



NFH

HUNGARIAN  
AUTHORITY FOR  
CONSUMER  
PROTECTION



# KÖSZÖNTJÜK AZ OLVASÓT!

**A**z Európai Fogyasztói Központ Magyarország és a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság rendkívül fontosnak tartja, hogy a szórakozni, pihenni, üdülni vágyók ténylegesen a kikapcsolódásra tudjanak koncentrálni, ahelyett, hogy egészségükre, testi épességükre vagy éppenséggel a vagyoni biztonságukra kelljen koncentrálniuk. A hatóság minden évben fokozott ellenőrzéseket tart annak érdekében, hogy azokon a helyszíneken, ahol nagy számú - főleg fiatal - fogyasztó fordul meg, lehetőség szerint ne forduljanak elő vásárlói megkárosítások, megtévesztő tájékoztatások, és ami a legfontosabb, biztosítsuk azt, hogy a szórakozni vágyók maguk is birtokában legyenek mindazoknak az információknak, amelyek

ismeretében maguk is képesek kiállni az igazukért, az őket ténylegesen megillető jogokért.

Fontos, hogy tudjuk, hogyan és miként tájékozódjunk azt megelőzően, hogy meghoztunk volna egy fogyasztói döntést, és ha már kialakult a probléma, jó, ha tisztában vagyunk azzal, hogyan kezdjük hozzá a vita tisztázásához és mit tegyünk akkor, amikor úgy látjuk, a velünk szembe állónak esze ágában sincs segíteni abban, hogy a probléma megnyugtatóan rendeződhessen.

Ehhez nyújt segítséget ez a kis füzet, és a fogyasztói központ, valamint a hatóság munkatársai, akik saját standdal vannak jelen a legjelentősebb rendezvényeken.

## WELCOME TO HUNGARY!

**T**he Hungarian Authority for Consumer Protection and the European Consumer Centre Hungary attach great importance to the fact that those who are seeking for entertainment, relaxation or holiday, could focus on their leisure activity effectively, instead of they need to concentrate on their health and physical safety, or even the protection of their property interests. In order to avoid consumer detriments and misleading information as far as possible, the authority carries out increased number of official controls during this year in those locations, where a high number of – mostly young – consumers appear; and our most important task is to ensure that the pleasure-seekers could obtain those information, which is necessary to stand

in their own truth or to protest for their legal rights.

It is important to know how and by what means could information be gathered before making a consumer decision, and if the problem has already happened, it is good to know how to begin the settlement of a dispute, and what to do if the opposite partner do not have the slightest intention of solving the problem in an amicable way. This brochure and the experts of the authority and the European Consumer Centre can give assistance in such cases and they also participate in the most significant events with own stands.

**M**agyarországon a fogyasztókat írásban, egyértelműen, könnyen azonosíthatóan, tisztán olvashatóan kell tájékoztatni a megvételre kínált termék eladási áráról és egységáráról.

Árként a fogyasztó által ténylegesen fizetendő, az általános forgalmi adót és egyéb kötelező terheket is tartalmazó árat kell feltüntetni. Az eladási árat és az egységárat Magyarország törvényes fizetőeszközében, azaz forintban kell kiírni.

Több eladási ár vagy szolgáltatási díj egyidejű feltüntetése esetén a vállalkozás köteles a feltüntetett legalacsonyabb eladási ár vagy szolgáltatási díj felszámítására.

Jogsértő az, ha az eltérő árakról szóló tájékoztatás a fogyasztó számára egy látótérben, pl.: ugyanannak a terméknek ugyanazon oldalán jelenik meg. Jogsértő továbbá az, ha bebizonyosodik, hogy a feltüntetett több ár közül a magasabb áron értékesíték a terméket.

Jogsértő az a magatartás, ha egy akciós terméket az üzlet több pontján is kihelyeznek, és az egyes helyeken különböző árakat tüntetnek fel, és a fogyasztó számára kiírt eladási árak közül a magasabb áron történik a termék értékesítése.



Mielőtt arról döntenénk, hogy nyaralásunk alatt hol szállunk meg, mit viszünk magunkkal és mit vásárolunk meg a helyszínen, valamint mit és hol eszünk, iszunk, érdemes tájékozódni az árakról. Erre minden lehetőség adott, hiszen hazánkban az árak feltüntetése az üzletekben, vendéglátó helyeken, de még a webshopokban is kötelező.

Hazánkban az árakat forintban tüntetik fel a vállalkozások. A szabályozás ugyanakkor nem tiltja az euróban történő árfeltüntetést sem, és arra sincs szabály, hogy a kereskedő milyen árfolyamot alkalmaz. Érdemes azonban figyelni néhány alapvető dologra! Kellő odafigyeléssel el lehet kerülni, hogy akár az árfolyamkülönbözet, akár az akciókról, leírásokról szóló információk megtévesztő volta okán rosszabbul járjunk, mint azt gondolnánk.

### **Tippek:**

Tájékozódjunk a hivatalos árfolyamról! Ha egy üzletben, kereskedőnél vagy vendéglátóhelyen lényegesen magasabb az árfolyam, inkább váltsunk pénzt hivatalos váltóhelyen!

Számoljunk! Ha a forintban megadott ár és az euróban megadott ár között – az eurós árat átszámolva forintra – lényeges a különbség, vagy fizessünk forintban vagy általában ne vásároljunk ott!

Ha már pénzt váltunk, ne az utcán, pályaudvarokon turistákat leszólító embereknél tegyük, hanem engedéllyel rendelkező váltóhelyeken!

Mindenhol kérjünk nyugtát, és ellenőrizzük, hogy azon csak az általunk megvásárolni kívánt tételek szerepelnek-e, és azon az áron, amennyiért ki volt írva. Ha nem, reklamáljunk!





# PRICES

Before making a decision about where to stay during our holiday, or what to bring with us from home, and what to buy, what and where to eat or drink, it is good to gather some information on prices. The possibility is given, because price indication in shops, restaurants, and even in webshops is obligatory in Hungary.

In shops and restaurants, prices are displayed in Hungarian Forints (HUF). However, the indication of prices also in Euros is not forbidden. Neither are there rules for the exchange rates. Nevertheless, you should bear in mind some basic elements.

In Hungary, the consumer shall be informed in writing regarding the purchase price and the unit price of the products offered. The selling price and the unit price must be unambiguous, easily identifiable and clearly legible.

The purchase price and the unit price of products shall constitute the final price that is actually payable by the consumer, including VAT and all other taxes. The purchase price and the unit price shall be indicated in the official currency of Hungary that is forint.

If more than one purchase price or service charge is indicated, the business entity shall charge the lowest indicated selling price or service charge.

It is illegal if more than one purchase price or service charge is indicated for the consumer in one visual field (e.g. on the same side of the same product).

Furthermore it is illegal if it is proven that the product has been sold at the higher indicated selling price. It is also illegal when a discount product is placed at several locations in a shop and at each place different purchase prices are indicated and the product is sold for the consumer at the higher indicated purchase price.

## Some tips:

Be aware of what the official exchange rate of your currency to forints is. If the trader asks for significantly more money, buy forints in an official exchange bureau.

Calculate first. If the difference of the prices given in forints and Euros is significant you had better pay in forints or leave without purchase.

Do not exchange money at people who walk around in the streets, railway terminals, go to official exchange bureaus.

Ask for and keep the receipt, and check if the correct items are indicated at the price displayed. If not, make a complaint.

# "TAXI"

**A** hazánkba érkező turisták előszeretettel veszik igénybe a praktikus és gyors közlekedési eszközt, a taxit. Nem mindegy azonban, hogy mennyit fizetünk, ugyanazért az útért ugyanis akár a többszörösét fizethetjük, ha nem a megfelelő autóba ülünk. Néhány szabály:

Lehetőség szerint megbízható társaságot választunk, és ha van rá mód, telefonon rendeljük.

**Fontos:** 2013 szeptember 1-jétől Budapesten az új rendelet fix tarifát vezetett be, amelynek összege 280 Ft/Km, az alapidj 450 Ft, a várakozási díj pedig 70 Ft/perc.

Az autókban jól látható helyen kell megjeleníteni a tarifátáblázatot, ha nem látunk árlistát, ne induljunk el, utóbb nem lesz mihez viszonyítani.

Előzetesen próbáljunk meg tájékozódni arról, hogy körülbelül mennyibe fog kerülni az út, ha a sofőr a távolsághoz képest kirívóan magas árat mond, keressünk más szolgáltatót!

A taxis taxaméterrel köteles dolgozni, és ez alapján számolni. Ha a sofőr nem indítja el az órát, szóljunk neki! Még akkor is ragaszkodjunk a taxaméter alkalmazásához, ha a sofőr azt mondja, „a nélkül olcsóbb”!

Az utazás végén mindig kérjük el a blokkot, utólag csak ennek birtokában tudunk reklamálni!

**A repterek, pályaudvarok környékén gyalogosan „lődörgő” taxishoz nem biztonságos beszállni, az útiköltség lényegesen magasabb lehet, mintha rendelünk.**



"TAXI"

**T**ourists arriving here often use taxi to get to their destinations, since it is practical and fast. However, it matters how much we have to pay. We can even pay a multiple tariff for the same route if we do not choose a proper taxi service provider. Some rules:

Try to find a reliable taxi company and order a cab by phone rather than flagging one on the street.

**Important:** From 1 September 2013 a new Taxi Decree was introduced in Hungary regulating the price of the taxis at a fixed tariff of 280 HUF/Km (0.95 EUR/Km) in addition to the one-off basic fee of 450 HUF (1.50 EUR) and waiting fee (70 Ft/min - 0.24 EUR/min).

Once you get into the taxi, look for the tariff display. It should be placed on the dashboard or some other clearly visible place in the taxi. If you don't see it, you had better leave.

Try to get an estimate from the driver beforehand, how much the trip would cost, especially in the case of airport transfers. If it seems too high, look for another taxi service provider.

The taxi driver is obliged to operate a taxameter and calculate the fee accordingly. Make sure the driver starts the meter. Insist on using the meter even if he says it would be cheaper without it.

Ask for and keep the receipt for the trip. You can only make complaint later if you present this.

**Same goes for taxis waiting at airports/rail terminals. The cost of service may be significantly higher than ordering it by phone.**



# ÉJSZAKAI BÁROK

**V**annak helyzetek, amiket elkerülni könnyebb, mint a kialakult konfliktust megoldani. Ez a helyzet egyes éjszakai bárokkal, amelyekben az utólagos reklamáció sokszor egyáltalán nem vezet eredményre...

Sajnos minden évben előfordul néhány olyan eset, amikor a – jellemzően – külföldi turista egy éjszakai bárban jár pórul. A történet minden esetben hasonló: a vendég általában egy hölgy invitálására bemegy egy bárba, ott – sokszor az áráról történő előzetes tájékozódás nélkül – rendel italokat, majd a fogyasztás végén horribilis összegű számlát kap kézhez. Amennyiben nem tud fizetni, a bár alkalmazottai „készségesen” felajánlják segítségüket, hogy elkísérjék a legközelebbi bankjegykiadó automatához. Jóllehet ez utóbbi a magyar jog szerint emberrablásnak minősül, nem árt tudni, hogy az ilyen eseteket meg lehet előzni néhány fontos szabály betartásával:

- Ha az utcán fiatal hölgyek leszólítanak és bárba invitálnak, az még önmagában nem jogellenes, de legyünk rendkívül óvatosak és körültekintőek!
- Érdemes a bár bejáratánál megnézni az árkiírást: az ilyen bárokban a megszo-  
kotthoz képest lényegesen magasabb árat kell fizetni a fogyasztásért!
- Ha rendelünk valamit, nézzük meg először az árát, amennyiben ugyanis az ital mellett szerepel az ár, az még akkor is kifizetendő, ha rendkívül magasnak tűnik!
- Figyeljünk oda, hogy kinek mit rendelünk, egy egyszerű invitálásra semmiképpen se bólintsunk rá anélkül, hogy megnéztük volna, mibe kerül!

**Ha utólag olyan italt akarnak kifizettetni velünk, amit nem rendeltünk meg, és kényszeríteni próbálnak a fizetésre, a lehető legrovidebb időn belül hívjuk a rendőrséget!**





# NIGHT CLUBS



**T**here are situations that are easier to avoid, than to solve the conflict. This is the case each night bars, where complaining afterwards is often unsuccessful...



Unfortunately, there are some cases every year when some tourists get victimized in a night club. The story is always the same: Usually some girl invites the unsuspecting tourist to a bar, orders food and drinks often without inquiring about the prices, then the tourist is presented with an irrationally large bill. If the victim cannot pay, they „offer“ to escort the victim to the nearest ATM. One should know that this is considered kidnapping by the Hungarian law and can be avoided by keeping some rules:

- Accosting and inviting tourists by young women in the streets is not considered illegal, but be very careful.
- It is recommended to check the prices at the entrance before you enter a place like this. Night clubs tend to have much higher prices than usually.
- Look at the prices on the menu before ordering. If the price is properly displayed on the menu and you order, you will have to pay it, even if the price is very high.
- We should pay attention to the orders of the companions, and should not accept simple invitations without checking what the drink costs.

**If anyone tries to make you pay for drinks you did not order, or in any way forces you to pay, call the police as soon as possible!**

# SZAVATOSSÁG, JÓTÁLLÁS

**H**a nem sikerül egy vásárlás, nem feltétlenül bennünk van a hiba, sok esetben magában a megvásárolt áruféleségben. Persze nem kell azonnal eldobni a selejtes holmit, a fogyasztói jogok azonosak Európa-szerte.

Amennyiben egy megvásárolt termék rendeltésszerű használat ellenére meghibásodik, szét-esik, nem úgy működik, ahogyan a szerződés, a mellékelt jótállási feltételekről vagy a használati és kezelési útmutatóról szóló dokumentum alapján működnie kellene, igényérvényesítésre nyílik lehetőség.

**A fogyasztó négyféle igényt érvényesíthet,** melyek sorrendje kötött, és az egymás között történő áttérés lehetősége is korlátozott. Az igények a következők: kijavítás, kicserélés, vételár leszállítás, végül az elállás (vagyis a vételár visszafizetése).

**Első lépésként** a fogyasztó választása szerint **kijavítást vagy kicserélést** kérhet. A kicserélést csak abban az esetben tagadhatja meg a kereskedő, ha a csere nem lehetséges, vagy az a javításhoz képest aránytalan többletköltséggel járna. A kijavítást, kicserélést megfelelő határidőben és a fogyasztónak okozott jelentős kényelmetlenség nélkül kell elvégezni. A vonatkozó jogszabály értelmében a kereskedőnek valamennyi esetben törekednie kell arra, hogy a javítást, illetve a cserét 15 napon belül lebonyolítsa.

A kicserélésről tudni kell, hogy az minden esetben ugyanolyan termékre történő cserét jelent, tehát a kereskedő nem kötelezheti a fogyasztót arra, hogy a vételárat másik – általa forgalmazott – termékre vásárolja le.

Fontos tudni, hogy **a hibátlan terméket a kereskedő sem kicserélheti, sem visszavenni nem köteles.** (Önmagában az a tény, hogy a méret nem jó, a szín nem tetszik, vagy, hogy az adott termékből már van egy másik otthon, nem teszi az árut minőségileg hibássá). Azt viszont jó tudni, hogy ha a kereskedő biztosítja is a hibátlan termék kicserélésének lehetőségét, nagy valószínű-



séggel ezt csak blokk, bizonylat, nyugta ellenében tudja megtenni.

**A bizonylatokat minden vásárláskor kérni kell, és el kell tenni, hogy az utólagos jogérvényesítés, reklamáció ne ütközzön akadályba.**

A szabályozás szerint a szavatossági kötelezettség teljesítésével és a szerződészerű állapot megteremtésével kapcsolatos költségek - ideértve különösen az anyag-, munka- és továbbítási költségeket - a kötelezettet terhelik. Ennek alapján **a kereskedőnek kell állnia a kijavítással, illetve kicseréléssel kapcsolatban felmerülő kiadásokat.**

Amennyiben a kijavítás vagy a kicserélés megfelelő határidőn belül, a fogyasztónak okozott jelentős érdeksérelem nélkül nem végezhető el, vagy azt a kereskedő nem vállalja, a fogyasztó jogosulttá válik választása szerint, vagy **megfelelő árleszállítást** kérni vagy **elállni a szerződéstől**, azaz a hibás termék visszaszolgáltatása fejében teljes vételár-visszatérítést követelni. Ilyen esetben a fogyasztó nem köteles a dolognak azt az értékcsökkenését (amortizációt) megtéríteni, amely a rendeltetészerű használat következménye.

# WARRANT, GUARANTEE

If a purchase not succeeds, it does not follow unconditionally that it is our fault, in many cases the fault lies in the purchased product. Of course defected belongings would not be thrown away immediately, because consumer rights are the same across Europe.

Remedy is available if a purchased product – in spite of proper use – has become defective, has gone to pieces, does not operate in compliance with the contract guarantee terms and conditions or according to the user instructions manual.

Consumers can enforce four types of remedies that have fixed sequence and the possibility of transferring to another type of remedy is also limited. The remedies are the followings: repair, replacement, appropriate reduction of the price and lastly rescission (namely the reimbursement of the selling price).

Consumers shall, in the first place, be entitled to choose either repair or replacement. The trader can refuse replacement only if it is impossible or it results in disproportionate expenses on the part of the obligor as compared to the repair. Any repair or replacement shall be completed within a reasonable time and without any significant inconvenience to the consumer. Within the meaning of the relevant legislation, the trader shall endeavour to complete any repair or replacement within 15 days in all cases.

It has to be noted that replacement means replacing the product with a same type of product, thus the trader shall not oblige the consumer to buy another product from him/her for the purchase price of the faulty product.

It is important to know that the trader is not obliged to replace or take back the product if it is flawless. (The fact that the size of the product is inappropriate, the

consumer does not like the colour of the product or the consumer has already has the same type of product at home, in itself, does not make the product faulty). However, it should be noted that purchased products are likely to be replaced by the trader only if the trader render this type of remedy possible against a bill, a certificate, a receipt.

Supporting documents shall be demanded and kept in order that asserting rights and making claims shall not come up against difficulties.

According to the regulation, the costs incurred in bringing goods into conformity with the guarantee obligations, particularly the costs of postage, labour and materials shall be borne by the trader. On the basis of this, the trader is obliged to bear the expenses incurred due to repair or replacement.

If the reparation or the replacement cannot be completed within a reasonable time without causing significant detriment of consumers' interest or the trader does not undertake this, the consumer is entitled to may require an appropriate reduction of the price or have the contract rescinded, that is to say the consumer is entitled to demand the total purchase price in return for sending back the faulty product. In such cases the consumer shall not be liable to compensate for the loss in value (amortization) resulting from proper use.

# REKLAMÁLJUNK!

**B**árhol bármilyen problémát észlelünk, lehetőség szerint azonnal jelezzük ezt az ott lévő alkalmazottal vagy az üzletvezetővel. Persze a reklamálásnak is megvannak a maga szabályai, álljon itt néhány további fontos tudnivaló.

## Panaszfelvétel, jegyzőkönyv

A panaszunkat javasolt írásban rögzíteni, és egy példányt magunkkal vinni. Jegyzőkönyv felvételére a kereskedő, a szolgáltató, a vendéglátós is köteles, erre nyugodtan hivatkozhatunk. A jegyzőkönyvben egyebek mellett rögzíteni kell a fogyasztó által érvényesíteni kívánt igényt, a kifogás rendezésének módját, és ha ez a fogyasztó igényétől eltér, akkor ennek tényét és indokolását.

A jegyzőkönyv másolatát a fogyasztónak át kell adni. Indokolni kell, ha a kifogás elutasításra kerül, illetve ha a kifogás nem a fogyasztó által kívánt módon kerül elintézésre.

Ha az igény teljesíthetőségéről a bejelentéskor a kereskedő nem tud nyilatkozni, 3 munkanapon belül tájékoztatni kell a fogyasztót az álláspontjáról.

Az eladónak törekednie kell arra, hogy a kijavítást, illetve kicserélést legfeljebb 15 napon belül elvégezze.

## Vásárlók könyve

A vásárlók könyvét jól látható és könnyen hozzáférhető helyre kell kihelyezni. A fogyasztót tilos akadályozni, illetve befolyásolni a bejegyzésben. A vásárlók könyvébe tett bejegyzés írásbeli panasznak minősül! A vásárlók könyvére tett bejegyzésre 30 napon belül írásban válaszolni köteles a kereskedő.

## Egyéb fontos szabályok

Ha problémánk van, ne a pénztárossal vitatkozzunk, a legtöbb nagyáruházban, hipermarketben van vevőszolgálat.

Egy régi – azóta már nem létező – szabály szerint a vásárlástól számított nyolc napon belül a fogyasztó kívánságára a kereskedő, az üzletében vásárolt árut minőségi kifogás nélkül is köteles volt kicserélni, amennyiben az áru hibátlan volt és azt a fogyasztó még nem használta. Jelenleg ilyen előírás nincs, tehát az üzlet nem köteles arra, hogy minőségi hiba hiányában visszavegye és kicserélje a terméket.

A szavatossági/jótállási igény érvényesítésének nem feltétele a csomagolás megléte.

Nem kötelezhető a fogyasztó a levásárlásra, ha sem kicserélni, sem kijavítani nem lehet a terméket. Ebben az esetben követelheti a teljes vételár visszatérítését.

Kötelező jótállás általában a 10.000,- Ft vételár feletti tartós fogyasztási cikkekre vonatkozik (pl: bútor, óra, számítógép, mobiltelefon, fényképezőgép, porszívó, mosógép).

Az akciós termékekre ugyanazok a vásárlói jogok vonatkoznak, mint a teljes értékű árukra, vagyis 2 évig lehet szavatossági igénnyel élni.





# FILING A COMPLAINT



**A**nymwhere and whenever we detect a problem, it is recommended to inform the seller or the manager about it on the spot. The claim has its own rules, here are some important notes.

## Filing a complaint, record

It is suggested to record our complaint in writing and take a copy of that. The trader, the service provider as well as the host are obliged to record the complaint, we can refer to this rule. The record shall contain among others the claim of the

consumer, the way of resolving the problem and the fact and the reasons if it differs from the consumer's demand.

The copy of the report shall be given to the consumer. If the complaint is rejected or the settlement differs from the consumer's request, it must be justified.

If the trader cannot declare about feasibility of the claim when it is submitted, the trader shall communicate its position concerning the complaint within 3 working days. The trader shall endeavour to complete any repair or replacement within 15 days.

## Customers' Book

Customers' Book has to be placed in a visible and easily accessible place. It is forbidden to prevent the consumer from or influence recording. A record put down in the Customers' Book is considered as written complaint, to which the trader is obliged to respond in writing within 30 days.

## Other important rules

In case of problem, do not argue with the cashier, there is a customer service helpdesk in almost every department store and hypermarket.

According to a former - already repealed – rule, the trader was required to replace a product even without any quality complaint in eight days after the purchase if the purchased product was faultless and it was not yet used by the consumer. Currently, there is no such a requirement in place, so the trader is not obliged to take back and replace the product if it is flawless.

The presentation of the packing is not a condition for the enforcement of the guarantee/warranty claim.

The consumer shall not be obliged to buy another product from the shop for the purchase price of the faulty product if the faulty product cannot be replaced or repaired. In this case the consumer is authorized to demand the total purchase price of the faulty product.

Special legal (compulsory) warranty applies to durable consumer goods over 10.000,- HUF purchase price (e.g.: furniture, watches, computers, mobile phones, cameras, vacuum cleaners, washing machine).

The same consumer rights apply to the discount products as to the full-price goods: guarantee claims can be asserted for 2 years.



## Mi az az Európai Fogyasztói Központ?

Az Európai Fogyasztói Központ egy 30 országból (az Európai Unió tagállamai, Izland és Norvégia) álló uniós hálózat (Európai Fogyasztói Központok Hálózata – ECC-Net) tagjaként a határon átnyúló, azaz az EU más tagállamában, Izlandon vagy Norvégiában honos vállalkozásokkal szembeni fogyasztói panaszok rendezéséhez nyújt érdemi segítséget a magyar fogyasztók részére a panasz megoldása, és így módon egy esetleges határon átnyúló bírósági pereskedés elkerülése érdekében. A Magyarországon 2006 óta létező Európai Fogyasztói Központ 2011. január 1-től a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság szervezetében végzi tevékenységét.”

## Mi történik, ha vita alakul ki a fogyasztó és a külföldi kereskedő között?

Amíg a szerződés teljesítése az előzetes elképzeléseink szerint alakul (például: a vételár megfizetése után megkapjuk a terméket, időben megérkezik a rendelt termék, megfelelő minőségű a termék, illetve meghibásodás esetén a kereskedő teljesíti a jogszabály alapján minket megillető szavatossági jogon alapuló igényünket, stb.), addig elégedetten tapasztaljuk a határon átnyúló vásárlás lehetséges előnyeit, mint például adott esetben az alacsonyabb árat és a hazánkban nehezen beszerezhető termék megvételét.

Azonban előfordulhat, hogy a külföldi kereskedő olyan terméket értékesít, illetve olyan szolgáltatást nyújt, amely nem felel meg a szerződésben meghatározott feltételeknek, és amely miatt fogyasztói panasz, fogyasztói jogvita keletkezik. Rendszerint ilyenkor szembesülünk azon nehézségekkel, hogy adott esetben nyelvtudás és jogi ismeretek hiányában hogyan, milyen módon rendezhetjük a felmerült jogvitát a más tagállamban letelepedett kereskedővel.

A határon átnyúló egyedi fogyasztói panaszok és jogviták rendezésének megkönnyítése érdekében célszerű az Európai Fogyasztói Központ ingyenes közreműködését kérni.

A segítségnyújtás

- ingyenes;
- szakszerű;
- informális, egyszerű;
- gyors; valamint
- megelőző hatású.

## Milyen egyéb tevékenységet végez az Európai Fogyasztói Központ?

- Amennyiben az EFK közreműködése nem vezetne eredményre, az EFK felvilágosítást nyújt a fogyasztók részére az alternatív vitarendezési (békéltető testületi) eljárásokról és az egyedi fogyasztói jogviták rendezésének bírósági eljáráson kívüli egyéb lehetőségeiről.
- A fogyasztó kérése esetén továbbítja a fogyasztói panaszt a kompetens alternatív vitarendező (békéltető) testület részére.
- Hasznos tippeket és jó tanácsokat ad a különböző határon átnyúló ügyletek, kereskedelmi gyakorlatok tartalmáról, jellegéről, továbbá azok előnyeiről és kockázatairól is.
- Tájékoztatást ad a fogyasztók részére a nemzeti és az európai uniós jogszabályok tartalmáról, az uniós intézmények elérhetőségéről.
- Tájékoztatást ad a fogyasztók részére a fogyasztói jogok tartalmáról.
- A hazai és európai uniós jogalkotás keretében a jogszabálytervezetek véleményezésében való közreműködése során képviseli a fogyasztóvédelmi szempontokat.
- Szakmai együttműködést kezdeményez és tart fenn más európai uniós, a fogyasztók tájékoztatását és érdekeinek védelmét szolgáló más hálózatokkal (pld: SOLVIT, Europe Direct stb.).



## What is the European Consumer Centres Network (ECC-Net)?

The national European Consumer Centres (ECC) established in all Member States of the EU – such as in Hungary – and also in Iceland and Norway form together the European Consumer Centres' Network (ECC-NET) aiming at the amicable settlement of crossborder consumer complaints. The European Consumer Centre Hungary, existing since 2006, is hosted by the Hungarian Authority for Consumer Protection as from the 1st of January 2011.

## What happens if there is a dispute between a consumer and a foreign trader?

As long as the contract is fulfilled as previously agreed (for example: we receive the product after paying the price, it arrives on time, the quality is appropriate and in case of failure the retailer fulfills our legitimate claims concerning the guarantee rights), we contentedly enjoy the advantages of the cross border transactions such as the lower prices or the availability of rare products. However it may occur that the product or the service which we have received differs from what we have previously agreed on in a contract. This results in a consumer complaint, a legal dispute. In this case we are facing the difficulties of the cross border transactions such as the lack of knowledge of a foreign language or the given country's legal system where the entrepreneur's headquarters are located.

For facilitating the settlement of such cross border consumer complaints and legal disputes, it is reasonable to ask for the free help and assistance of the European Consumer Centre.

The assistance is

- free of charge;
- professional;
- informal and simple;
- fast;

- successful in many cases; and
- litigation can be avoided.

If your permanent domicile is located in the European Union, Iceland or Norway, you can submit complaints against Hungarian companies to the European Consumer Centre Hungary (Address: 1088 Budapest, József körút 6.; phone : + 36-1-459-48-32 ; e-mail : [info@magyarefk.hu](mailto:info@magyarefk.hu). Rules of complaint-handling can be found on [www.magyarefk.hu](http://www.magyarefk.hu). After returning to your homeland you can turn with your complaints directly to the European Consumer Centre of your country (for contact details visit: <http://www.magyarefk.hu/en/ecc-net.html>).

## What other activities does the European Consumer Centre perform?

- If the contribution of the ECC is not successful, the ECC will give advice on the alternative dispute resolution procedures (arbitration boards) and other out-of-court options to settle the individual legal disputes.
- Upon consumer's request it forwards the consumer complaint to the competent alternative dispute resolution body (arbitration board)
- It provides useful advice on the content, nature and also the benefits and potential risks of the different cross border transactions or commercial practices.
- It provides information about the national and EU laws and the contact details of the EU institutions.
- It provides information about consumer rights
- It represents consumer protection aspects in the framework of national and EU legislative processes
- It initiates and ensures professional cooperation with other EU networks aiming at the information and protection of consumer interests (e.g.: SOLVIT, Europe Direct etc.).



# CÍMEK ÉS ELÉRHETŐSÉGEK

## Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság

Cím: 1088 Budapest, József krt. 6.  
Levelezési cím: 1428 Budapest, PF: 20.  
Központi telefonszám: +36 1 459 4800  
Faxszám: +36 1 210 4677  
Honlap: [www.nfh.hu](http://www.nfh.hu)

### Ügyfélszolgálat:

Hétköznap: 9.00 - 13.00  
Hétfélgén: 10.00 - 18.00  
Hétfélgén hívható telefonszám:  
+36 30 90 NFH SOS (+36 30 634 767)

## Európai Fogyasztói Központ

Cím: 1088 Budapest, József krt. 6.  
Telefonszám: +36 1 459 4832  
Faxszám: +36 1 210 2538  
Honlap: [www.magyarefk.hu](http://www.magyarefk.hu)

Hétfő-csütörtök: 9.00 - 16.00  
Péntek: 9.00 - 13.00

## CONTACT DETAILS

### Hungarian Authority for Consumer Protection European Consumer Centre Hungary

Address: 1088 Budapest, József krt. 6.  
Mailing address: 1428 Budapest, PF: 20.  
Phone: +36 1 459 4800  
Fax: +36 1 210 4677  
Homepage: [www.nfh.hu](http://www.nfh.hu)

#### Customer service:

Weekdays: 9.00 - 13.00  
Weekend: 10.00 - 18.00  
Phone number at the weekend:  
06 30 90 NFH SOS (06 30 634 767)

Address: 1088 Budapest, József krt. 6.  
Phone: +36 1 459 4832  
Fax: +36 1 210 2538  
Homepage: [www.magyarefk.hu](http://www.magyarefk.hu)

Monday-Thursday: 9.00 - 16.00  
Friday: 9.00 - 13.00.

A kiadványban foglaltak az Európai Fogyasztói Központ Magyarország és a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság szakmai álláspontját tükrözik, amely nem bír kötelező erővel más közigazgatási hatóság által lefolytatott hatósági eljárások, a polgári peres és nem peres eljárások, továbbá a békéltető testületi eljárások során sem. A kiadvány tartalmáért az Európai Bizottság és a fogyasztóvédelmi tárgyú uniós pályázatok lebonyolításáért és koordinálásáért felelős ügynökség, az Executive Agency for Health and Consumers (EAHC) nem felel.

A kiadvány a 2007-2013 közötti Közösségi Fogyasztóügyi Politika keretében, az „Európai Fogyasztói Központok Hálózata – ECC-Net” elnevezésű projekt megvalósítása során az Európai Unió pénzügyi támogatásával készült.

The information appearing in this brochure reflects the professional views of the European Consumer Centre Hungary and the Hungarian Authority for Consumer Protection, which do not have a legally binding effect in the frame of administrative procedures conducted by other public bodies, and in the alternative dispute resolution procedures or in civil procedures, either. The European Commission and the Executive Agency for Health and Consumers (EAHC) take no responsibility for the content of the brochure.

This brochure arises from the project "European Consumer Centres' Network – ECC-Net" which has received funding from the European Union, in the framework of the Programme of Community action in the field of Consumer Policy for 2007-2013.